

Аутсорсинг как ключевой элемент управления затратами оператора. Первые итоги и развитие сотрудничества.



СИНТЕРРА

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР СВЯЗИ



НСТ

Новые сервисные технологии



МОСКВА 2010



Мировой рынок аутсорсинга для операторов связи

Согласно исследованию Infonetics Research, в 2009 году объем мирового рынка от оказания аутсорсинговых услуг в телекоммуникационном секторе составил **более \$ 60 млрд.**





Инфраструктура «Синтерра»



- Условные обозначения:**
- стандартные оптические линии связи
 - партнерские линии
 - Центры обработки информации и агрегирования данных Синтерра
 - Центры поддержки Синтерра
 - Участки Программы миграции VIMAX
 - Офисы/узлы транзитных партнеров
 - Планируемые транзитные пункты
 - Основные станции спутниковой связи

Год	2007	2008	2009
Протяженность (км)	60 000	67 000	75 500

**В 2009 г. рентабельность по EBITDA
ГК «Синтерра» выросла с 36% до 39%.**



История развития «Синтерры» = история аутсорсинга

- Строительство сети ведется только на аутсорсинге (сокращение сроков строительства).
- Августе 2007 года - объявлен тендер на **обслуживание волоконно-оптических кабельных линий национальной сети «Синтерры»**.
 - В тендере участвовали 30 компаний;
 - Победу одержала NST.

Аутсорсинг российской сети – российским специалистам

- Независимость от поставщика оборудования
- Понимание российской специфики (работа в регионах)
- Соблюдение условий ИБ для госзаказчиков
- Налоговый резидент РФ

SIEMENS

Your Partner for Growth





Аутсорсинг как ключевой элемент управления затратами оператора

Первый в России аутсорсинговый контракт на обслуживание национальной инфраструктуры был заключен НСТ и «Синтерра» в 2008 г. (волоконно-оптические кабельные линии (ВОК) – основа инфраструктуры «Синтерры»)

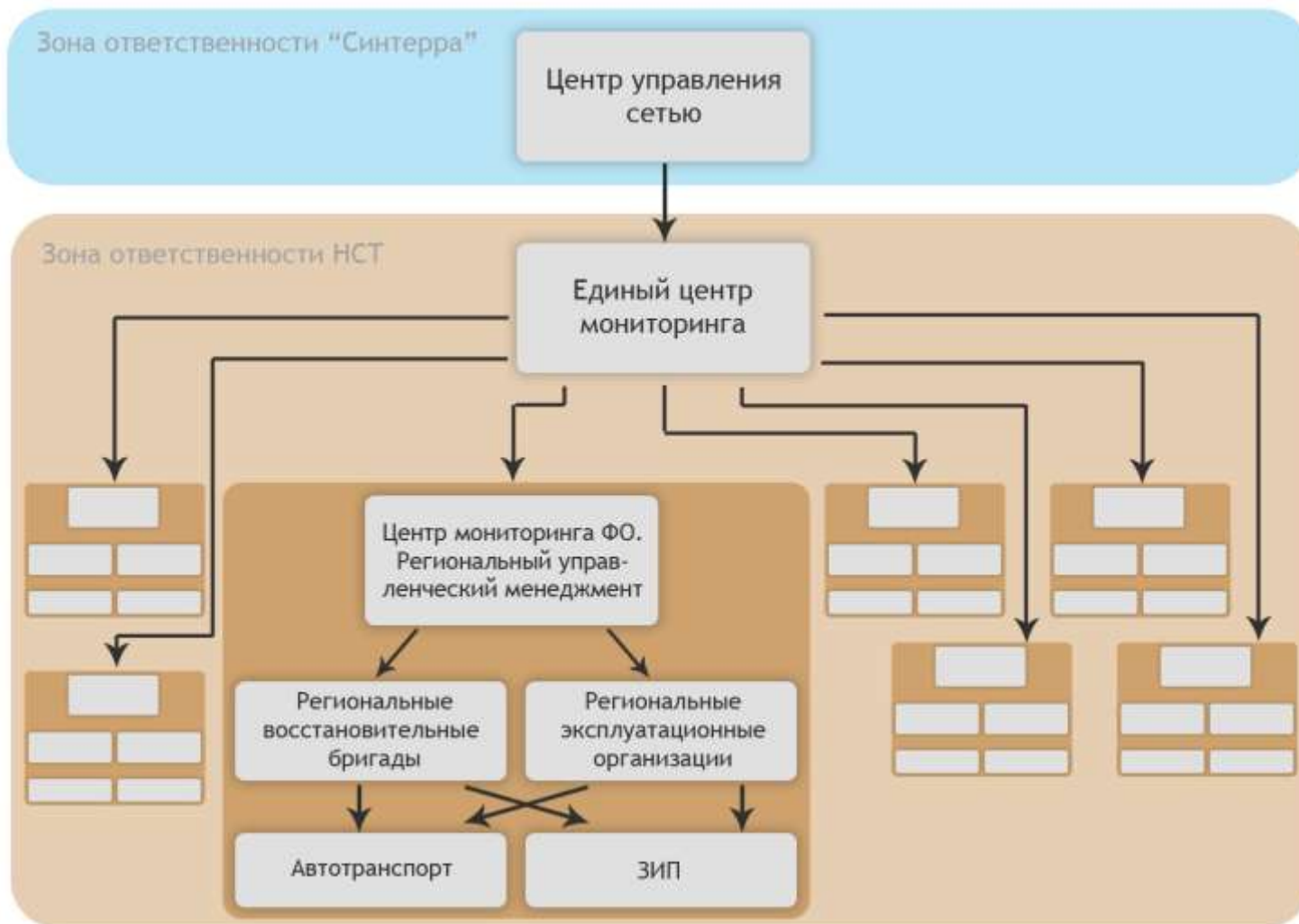
- Средняя стоимость обслуживания 1 км. ВОК по контракту «Синтерры» с НСТ сократилась на **19%**.

Постоянная сумма позволяет четко прогнозировать затраты. Она включает:

- Плановые работы по техническому обслуживанию:
 - **2 раза в год** – предупреждение возможных аварий;
 - Надзор за проведением внешних работ (например, при строительстве дорог);
- Аварийный ремонт:
 - Например, средняя стоимость ликвидации аварии на ВОК - **1 млн. руб.**;
 - По итогам 2009 года **среднее время восстановления** после аварии составило **6 часов** при отраслевом нормативе – 10 часов;
- ЗИП – стоимость, хранение, логистика, учет (экономия на ЗИП **около \$2 млн. в год**);
- Круглосуточная диспетчерская служба – единая точка ответственности;
- Перенос центра финансовой ответственности по SLA клиентов с оператора на интегратора (система штрафов и премий):
 - **10 - 12 часов** простоев – **30% от суммы контракта**;
 - **12 - 18 часов** простоев – **50% от суммы контракта**.



Outstaffing в рамках аутсорсинга



Типовая схема организации технической службы оператора



Развитие сотрудничества с NST – следующий шаг

Контракт на аутсорсинг функций клиентского front-desk (первый уровень технической поддержки) - тестовая зона работает с января 2010 г.

Контракт включает:

- Мониторинг сети 24x7x365;
- Регистрация table tickets;
- Тестирование и диагностика проблем:
 - Рекомендации клиентам по штатным случаям;
 - Взаимодействие от лица «Синтерры» с операторами «последней мили» по решению проблем.

Контракт на эксплуатационно-техническое обслуживание системы передачи (785 узлов)

Контракт включает:

- Мониторинг сети 24x7x365;
- Плановые работы по техническому обслуживанию;
- Аварийный ремонт;
- ЗИП;
- Перенос центра финансовой ответственности по SLA клиентов с оператора на интегратора.

Первые результаты:

- Дополнительное снижение на 10% времени реагирования на запросы клиентов – за счет комплексного аутсорсинга;
- Снята необходимость расширения штата (сокращение OPEX);
- Дополнительный экономический эффект – более 30% затрат от данных видов работ.



Аутсорсинг как ключевой элемент управления затратами оператора

- Единые стандарты обслуживания сети на различных территориях.

Обеспечение быстрой и качественной обработки всех обращений клиентов с учетом выделенных приоритетов.

- Единая точка входа для решения любых проблем по обслуживанию сети.
- Договорная основа управления такими параметрами, как:
 - *Время простоя сети или оборудования;*
 - *Цена издержек на процессы технической эксплуатации кабельных линий;*
 - *Цена издержек на процессы эксплуатационно-технического обслуживания оборудования;*
- Снижение издержек за счет уменьшения численности собственного персонала (ФОТ, административные расходы, обучение и пр.).
- Перенос центра финансовой ответственности по SLA клиентов с оператора на интегратора (система штрафов и премий).

Компания	ГК «Синтерра»	ГК «Ростелеком»
Общее кол-во сотрудников/тех. персонал	2 300/956 – 41%	20 318/16 000* – 78%
ОРЕХ / Выручка в 2009 г.	71%	92%
Рентабельность по EBITDA в 2009 г.	39%	19,5%

* Оценка участников рынка



**Планируемый суммарный экономический эффект
от аутсорсинговых работ НСТ для «Синтерры»
составит 23-25% затрат**

Аутсорсинг как ключевой элемент управления затратами оператора. Первые итоги и развитие сотрудничества.



СИНТЕРРА

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР СВЯЗИ



НСТ

Новые сервисные технологии



МОСКВА 2010



О компании

- **НСТ** – сервисная компания, предоставляющая услуги технического обслуживания **ОБЪЕКТОВ СВЯЗИ по единым стандартам во всех регионах России**
- В настоящее время на аутсорсинге в НСТ находится более **50 тыс. объектов связи** во всех федеральных округах страны
- **Более 2000** заявок обрабатывается ежедневно



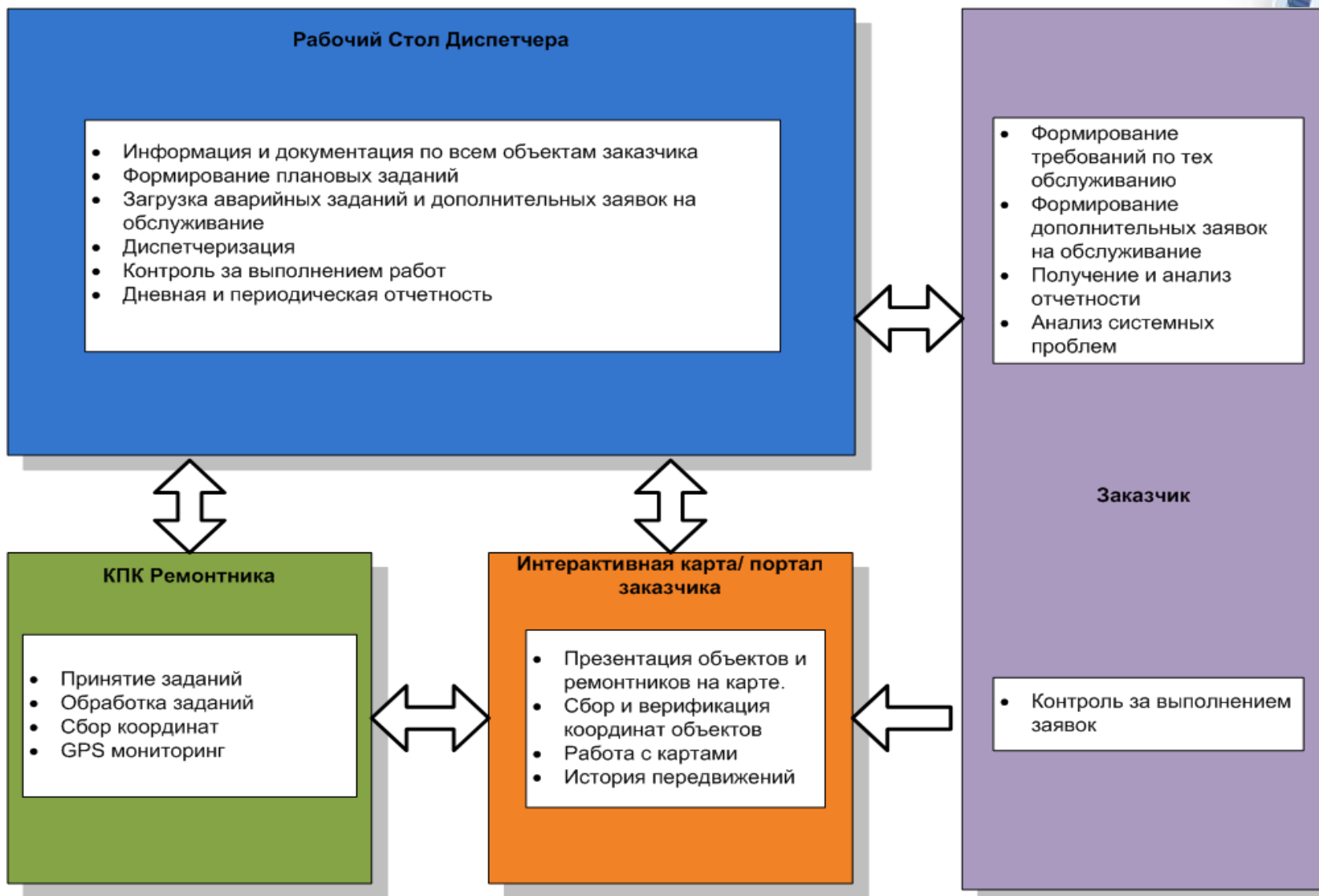


Преимущества БИЗНЕС-МОДЕЛИ АУТСОРСИНГА

- Единые стандарты обслуживания
- Единая точка входа
- Договорная основа
- Оптимизация затрат
- Прозрачность процессов технического обслуживания
- Полная консолидированная отчетность
- Общее снижение затрат на техническое обслуживание



Подход и СИСТЕМА





Подход и СИСТЕМА



Аутсорсинг как ключевой элемент управления затратами оператора. Первые итоги и развитие сотрудничества.



СИНТЕРРА

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР СВЯЗИ



НСТ

Новые сервисные технологии



МОСКВА 2010



Взаимодействие с оператором

Оператор связи

1. Централизованные требования по техническому обслуживанию.
2. Анализ системных проблем
3. Анализ отчетности
4. Разработка требований к подрядчику
5. Осуществление контроля за выполнением договоров.
6. Контроль действий подрядчика

